



学校编码：10384

学 号： 200415217

分类号_____密级_____

UDC _____

廈門大學

硕 士 学 位 论 文

福建 Y 水司客户服务体系建设研究

Study on Customer Service System Construction
of Fujian Y Water Supply Enterprise

郑聘圣

指导教师姓名：许志端 教授

专 业 名 称：工商管理 (MBA)

论文提交时间：2007 年 5 月

论文答辩日期：2007 年 6 月

学位授予日期： 年 月

答辩委员会主席_____

评 阅 人_____

2007 年 5 月

厦门大学博硕士论文摘要库

厦门大学学位论文原创性声明

学位论文 人 导师指导 研究 人
论文 中 人 体 研究 文中
人 论文

人 :
年 月

厦门大学学位论文著作权使用声明

人 厦门大学 学位论文 厦门大学
主管 门 指 论文
学位论文 许论文 学校
阅 学位论文 编 学位
论文 编 密 学位论文 密
学位论文
1 密 年 密 授
2 密
号

: 年 月
导师 : 年 月

水

客户 服务 客户

水

水

客户 客户服务 客户

水 体

客户服务

会 管理

文 水 客户服务 研究

文主 福建 Y 水司 客户 系管理 理论 水

户服务体系建设 研究 文 分 : 论 主 客户服务

分 客户 系管理理论 客户服务 指导

福建 Y 水司 分 福建 Y 水司 客户 客户服务

福建 Y 水司客户服务体系建设 主 客户服务 客户服务文 客户服务

客户服务体系建设 福建 Y 水司客户服务体系

评 主 福建 Y 水司 客户服务体系建设 体

客户服务体系 客 评 论 主 论文 客户服

研究

关键词: 水 客户服务 客户 系管理

厦门大学博硕士论文摘要库

ABSTRACT

The water supply industry plays an import role that could not be substituted in economic development and social stability of our country as a fundamental industry in national economy. With the gradual opening of city water supply market after our joining the WTO, the advantage of the water supply industry monopoly will gradually lose. The water supply industry will introduce the competitive system more deeply and more widely to make the water supply market more competitive, which will cause more and more non-public capitals even the foreign capital to participate in construction of the city water supply facilities and enterprise's management.

Like any other company in market society, the water supply company cannot survive and cannot continuously develop without good customer relationship and good customer service. So it is more realistic and concrete at present for water supply enterprise, which is during the period of transforming management mechanism and reforming property right system, to focus on customer, make good customer service and improve the customer satisfaction. Making good customer service will no be helpful to enterprise's survival, and the development of whole water supply industry, but also take a significant effect on social stability and government's management. This is the significance of this research to customer service of water supply enterprise.

In this article, we take the Fujian Y Water Supply Enterprise as an example to conducts the research to customer service system construction of the water supply industry by using the theory of customer relationship management theory. This article contains five chapters. Chapter one is introduction which talks about the source and the development of theory of customer service, and the significance of customer relationship management theory to customer service. Chapter two introduces the situation of Fujian Y water supply enterprise, analyzed the customer of Fujian Y water supply enterprise and current situation of customer service. Chapter three is about the customer service system construction of Fujian Y water supply enterprise which include some aspects as following: customer service organization, customer service culture, customer service system platform and so on. Chapter four is about the implementation and the appraisal of customer service system of Fujian Y water supply enterprise. It figure out the step in detail to build the customer

service system according to the actual situation of Fujian Y water supply enterprise and make an objective appraisal to the customer service system. Chapter five is conclusion which summarizes the research of the customer service.

Key words: Water supply enterprise Customer service
Customer relationship management

厦门大学博硕士论文摘要库

目 录

第一章 绪 论.....	1
客户服务 客户 系管理理论	1
水 客户服务	8
文研究 研究	12
第二章 福建 Y 水司客户服务现状分析.....	13
福建 Y 水司	13
福建 Y 水司客户 分	14
福建 Y 水司客户服务	17
第三章 福建 Y 水司客户服务体系建设.....	19
客户服务体系建设	19
客户服务文 建设—“ 客户 中心” 服务文	19
客户服务 建设—客户服务中心	23
客户服务系 建设—呼叫中心	32
客户服务 建设— 大客户管理	36
第四章 福建 Y 水司客户服务体系的实施与评价.....	40
客户服务体系	40
评	43
第五章 结 论.....	47
参考文献.....	48
后 记.....	50

CONTENTS

Chapter 1 General introduction.....	1
1.1 The theory of customer service and customer relationship management.....	1
1.2 The situation of customer service of water supply enterprise.....	8
1.3 The content, significant and method of research.....	12
Chapter 2 Current situation of customer service of Fujian Y water supply enterprise.....	13
2.1 Introduction to Fujian Y water supply enterprise.....	13
2.2 The analyze of customer of Fujian Y water supply enterprise.....	14
2.3 The situation of customer service of Fujian Y water supply enterprise.....	17
Chapter 3 Customer service system construction of Fujian Y water supply enterprise.....	19
3.1 The goal and content of customer service system construction.....	19
3.2 Customer service culture construction “take the customer as center”.....	19
3.3 Customer service organization construction customer service center.....	23
3.4 Customer service system platform construction call center.....	32
3.5 Customer service policy construction key account management....	36
Chapter 4 The implementation and the appraisal of customer service system of Fujian Y water supply enterprise.....	40
4.1 The implementation of customer service system.....	40
4.2 The appraisal of customer service system	43
Chapter 5 Conclusion.....	47
Reference.....	48
Postscript.....	50

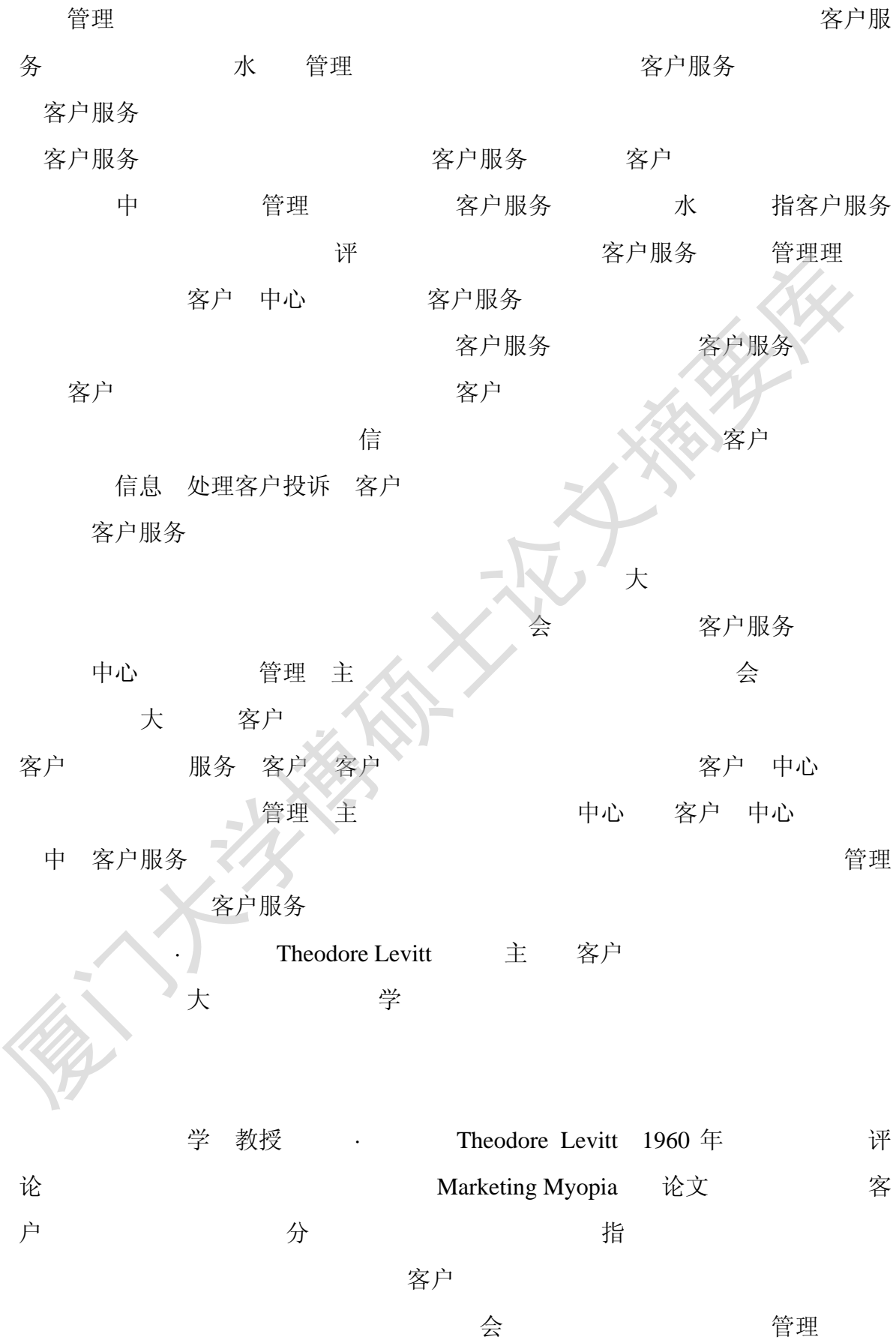
第一章 绪 论

客户 服务 客户 客户
 客户 客户 服
 务 客户 中心 理 服务
 心 客户服务水
 许 建设 客户服务文
 建客户服务理 建 客户服务体系 客户
 系 客户

第一节 客户服务和客户关系管理理论

一、客户服务

客户服务
 客户服务 客户服务 客户 服务 客户服务
 : 服务
 . 导
 系 系 服务 体
 体 系 服务
 服务 会 会
 服务
 . Theodore Levitt
 客户服务 客户服务 客户 心
 服务 信息 客户服务 客户
 服务 客户服务 客户 客户服务
 体 信息 导



客户 管理
· 论文 大
大 导 客户导 客户
客户
理论
理论
理论
年 客户 主
论 论 论 分论
中心 理 研究 客户
理
年 J. 学 中
大类
理论 客户 系
主 中 客户 系 中
人 系
理论 导
门 门
客户 人员 门 客户
许 心
客户 位 客户服务 位 客户
客户
学 理论
理论 :人
司 学
· 教授 1984 年 大

中 客户 4Rs 理论 服务 理论中 系 体

系 建 系 客户

体 大

分 客户

大 客户

大 客户

5 4Cs 理论

4Rs 理论

大学教授 (Larterborn)

客户 中心 中心

研究客户 客户

客户 客户

人 研究人 人 中心 门学 人心

人 4Cs 客户

Customer Product 研究客户

Cost Price

客户 客户 Communication Promotion 体

人文 Convenience Place

管理中 级 客户

服务 4Cs 理论主 客户 导 客户 研究 体

客户 客户服务

理论 中 理论 客户 研究 研究

人 客户服务

Theodore Levitt 客户 客户服务

年 客户 中心 客户 导 服务

人

二、客户关系管理理论概述

客户 系管理 管理

理论 年 理客户 系 信息

Degree papers are in the "[Xiamen University Electronic Theses and Dissertations Database](#)". Full texts are available in the following ways:

1. If your library is a CALIS member libraries, please log on <http://etd.calis.edu.cn/> and submit requests online, or consult the interlibrary loan department in your library.
2. For users of non-CALIS member libraries, please mail to etd@xmu.edu.cn for delivery details.

厦门大学博硕士论文摘要库